

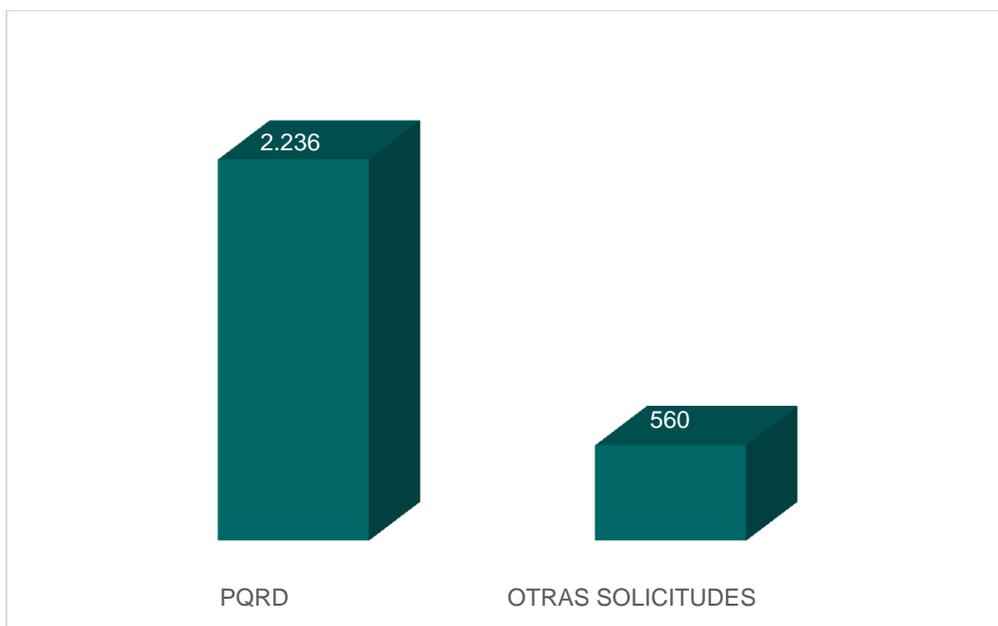
INFORME GENERAL PQRD OCTUBRE 2018

El siguiente informe presenta la descripción general y específica de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) en Savia Salud EPS, se utiliza como fuente de información la base de datos IntegraARS, Módulo Servicio al Cliente con corte a 31 de octubre de 2018.

Generalidades

En el mes de octubre Atención al Ciudadano recibió 2.796 comentarios, de los cuales el 80,0%(2.236) fueron PQRD y el 20,0%(560) corresponden a otras solicitudes como: portabilidad, movilidad, activación, retiros de la EPS, entre otros; con relación al número de afiliados a Savia Salud EPS en el mes de octubre por cada 1.000 afiliados 1 radicó una PQRD (gráfico 1).

Gráfico 1. Comentarios Savia Salud EPS octubre 2018.

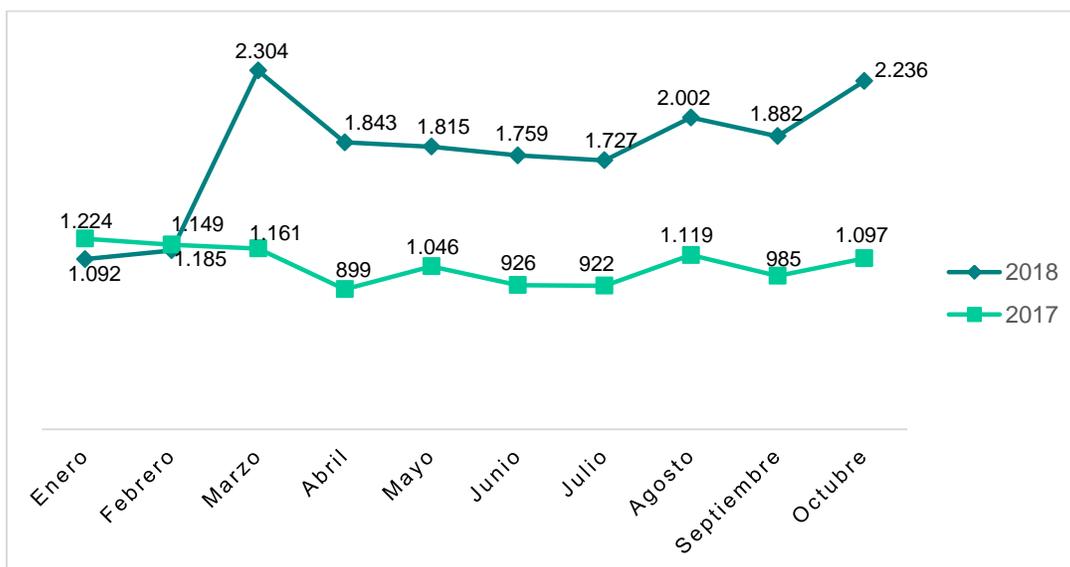


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

Comportamiento de las PQRD

Se observa un aumento del 18,8% (2.236) en las PQRD radicadas en el mes de octubre respecto al mes de septiembre donde ingresaron 1.882. Comparando octubre de 2018 respecto al mismo periodo del año anterior se presenta un aumento del 103,8% el motivo de PQRD predominante en ambos años fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 2).

Gráfico 2. Comportamiento histórico PQRD Savia Salud EPS 2017-2018.

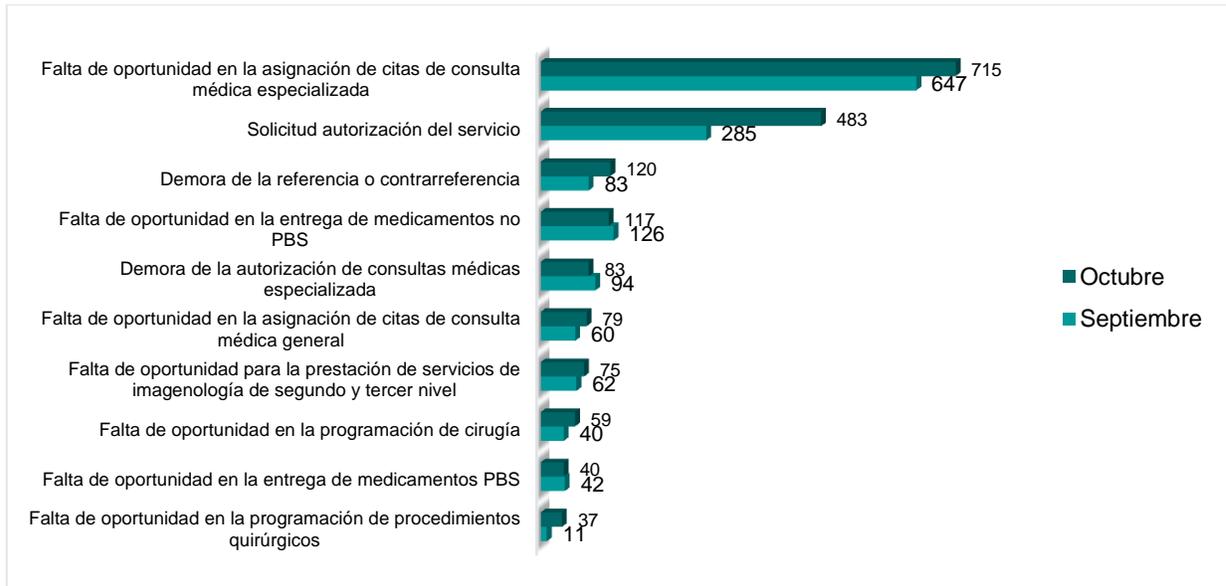


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

Motivos de PQRD

En el mes de octubre, la falta de oportunidad en la asignación de las citas de consulta médica especializada en las IPS ocupó el primer lugar de PQRD, este mes aumento en un 10,5%, las consultas que presentaron mayor dificultades fueron neurología, oftalmología, medicina interna, ortopedia y traumatología y dermatología entre otras (gráfico 3).

Gráfico 3. Diez primeras causas de PQRD Savia Salud EPS octubre 2018.

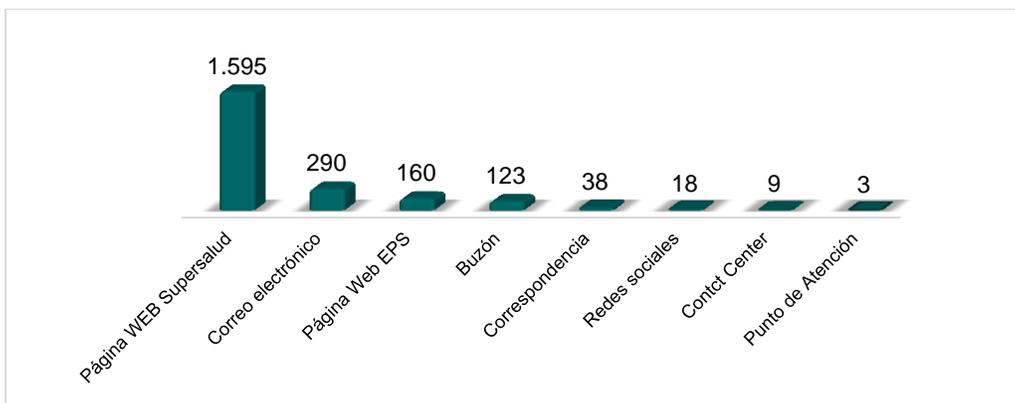


Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018

Canales de recepción

En el mes de octubre, el principal canal de recepción de las PQRD fue la página web de la Supersalud, representando el 71,3%(1.595) del total de las PQRD que ingresaron a la EPS en el mes, en segundo y tercer lugar se ubica el correo electrónico y la página web de la EPS con el 13,0%(290) y el 7,2%(160) respectivamente (gráfico 4).

Gráfico 4. PQRD según canal de recepción, Savia Salud EPS octubre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018

Tipos de PQRD

Para el mes de octubre, el reclamo ocupó el primer lugar en los tipos de PQRD radicadas en la EPS con un 88,1%(1.969), las principales causas de PQRD relacionadas con este tipo de PQRD fueron la falta de oportunidad en asignación de citas en las IPS y la solicitud de autorización de servicio.

En el segundo lugar se ubicó el derecho de petición con el 5,1%(115), se utilizó principalmente para interponer solicitudes de autorización de servicio y consultas médicas especializadas.

En el tercer puesto se ubicó la petición con el 4,7%(104), este mecanismo fue utilizado principalmente para solicitar autorización de servicio y traslado de municipio (gráfico 5).

Gráfico 5. Tipos de PQRD Savia Salud EPS octubre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

Variables socio-demográficas.

El análisis de las variables socio-demográficas sólo se realiza para los afiliados a la EPS, en el mes de octubre suman 2.160, que corresponde al 96,6% de los usuarios que radicaron PQRD (2.236) en el mes, esto se debe que la información de sexo, edad, régimen, estado civil y estrato, son tomados de los datos registrados en la afiliación del mismo.

En el mes analizado, se identificó que los usuarios afiliados a Savia Salud del sexo femenino fueron quienes radicaron el mayor número de PQRD con el 64,6%(1.395), por grupo de edad predominan los mayores de 60 años con el 36,7%(792).

Respecto al régimen de salud, los usuarios que pertenecen al subsidiado radicaron el mayor porcentaje de PQRD con el 84,5%(1.826), cabe resaltar que el 93,4% de los afiliados a Savia Salud EPS en el mes de octubre pertenecen a este régimen.

Respecto al estado civil predominan los solteros con el 85,4%(1.845) y por estratificación puntea el estrato uno con el 53,8%(1.162) (Tabla 1).

Tabla 1. Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas afiliados savia salud octubre 2018.

Variable	Categoría	Total	%
Sexo	Femenino	1.395	64,6
	Masculino	765	35,4
	Total sexo	2.160	100
Grupo de edad	< 1 año	21	1,0
	De 1 a 4 años	52	2,4
	De 5 a 14 años	128	5,9
	De 15 a 44 años	633	29,3
	De 45 a 59 años	534	24,7
	> 60 años	792	36,7
	Total grupo edad	2.160	100
Régimen de salud	Contributivo	334	15,5
	Subsidiado	1.826	84,5
	Total Régimen de salud	2.160	100
Estado civil	Casado	134	6,2
	Soltero	1.845	85,4
	Unión libre	47	2,2
	Viudo	19	0,9
	No reportado	99	4,6
	Otro	16	0,7
	Total estado civil	2.160	100
Estrato	1	1.162	53,8
	2	401	18,6
	3	29	1,3

	No Reportado	568	26,3
	Total estrato	2160	100

Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

Se identifica que el 1,7%(37) de los afiliados a Savia Salud EPS que radicaron una PQRD en el mes de octubre presentan algún tipo de discapacidad, de estas predominó la discapacidad física con el 0,9%(19) (Tabla 2).

Tabla 2. PQRD por tipo de discapacidad, Savia Salud EPS octubre de 2018.

Tipo de discapacidad	Total	Porcentaje
Física	19	0,9
Psíquica	12	0,6
Sensorial	6	0,3
No reportada	2.123	98,3
Total	2.160	100

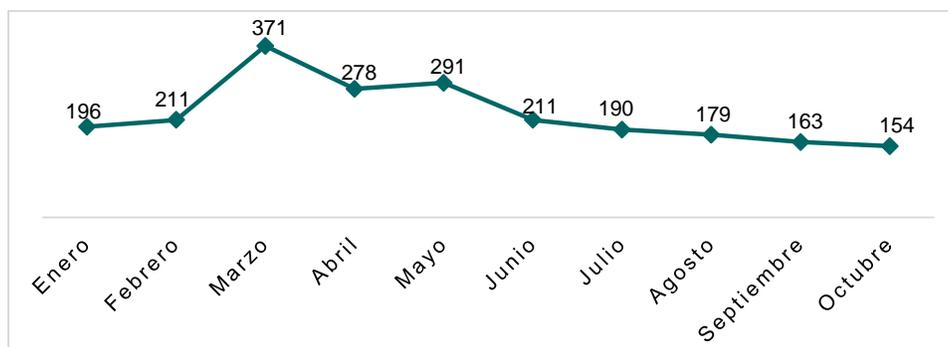
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

PQRD por institución

La institución que presentó el mayor número de inconformidades en el mes de octubre fue la Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN) con 369 casos registrados por la coordinación de medicamentos, de las cuales sólo 154 son PQRD que ingresaron por Atención al Ciudadano, las demás son recepcionadas directamente por el área de medicamentos a través de otros canales.

En las PQRD por atención al ciudadano esta institución presenta un tendencia decreciente en los último trimestre (agosto-octubre), con un promedio de 177 por mes, la principal causa de PQRD es la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS (gráfico 6).

Gráfico 6. Comportamiento PQRD Cooperativa de Hospitales de Antioquia Savia Salud EPS 2018



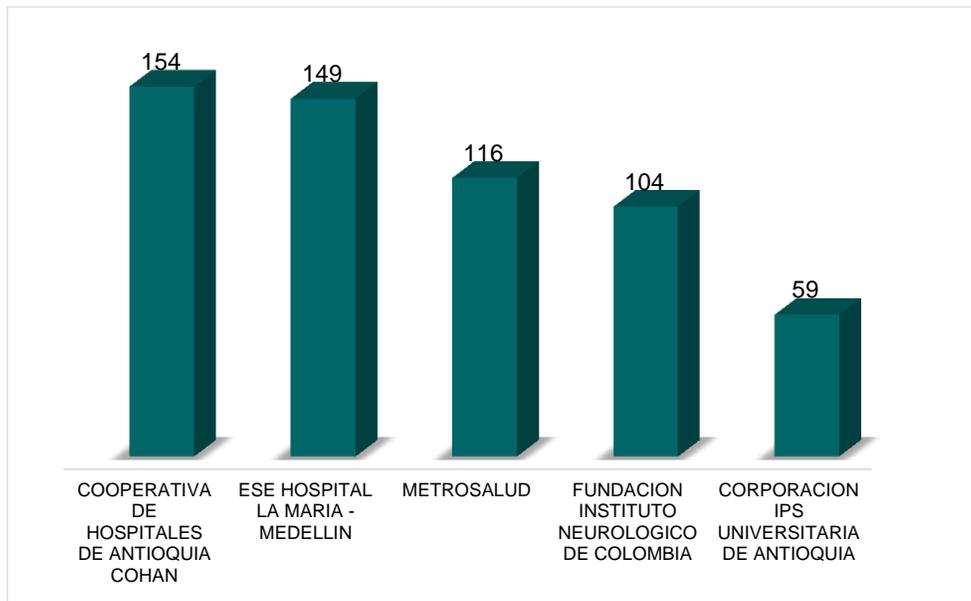
Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2018.

Se aclara que actualmente se vienen trabajando desde los procesos internos para estructurar y definir las diferentes aristas que tiene el proceso de medicamentos, de modo que se pueda concertar la causa, su origen, tratamiento, clasificación y gestión para el tema específico de inconformidades por concepto de medicamentos.

El segundo lugar lo ocupa la ESE Hospital la María con el 6,7% (149), el motivo principal de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad para la programación quirúrgica.

En tercer lugar se ubicó este mes Metrosalud por falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general (gráfico 7).

Gráfico 7. Primeras cinco instituciones con mayor número de PQRD Savia Salud octubre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018

Municipios

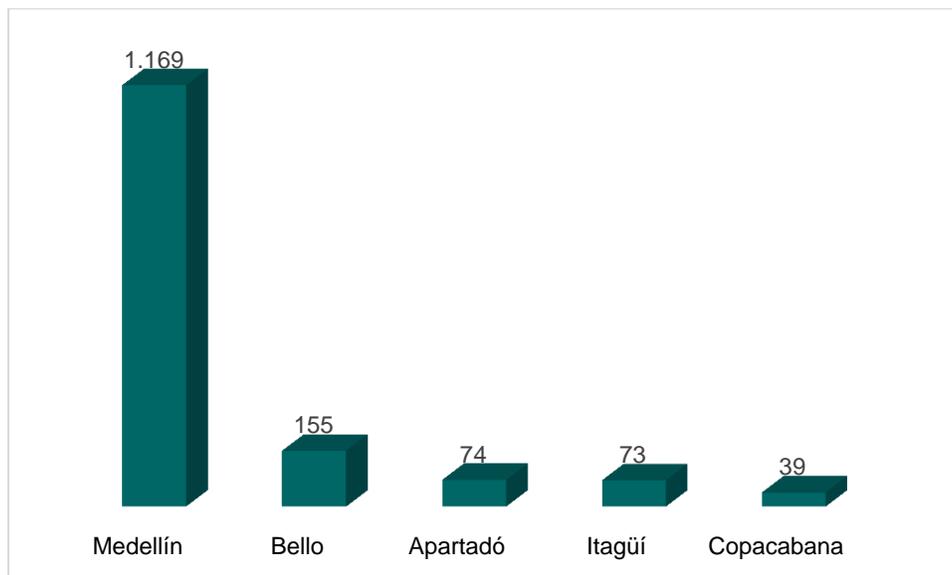
Por municipio, Medellín ha representado el mayor número de PQRD radicadas en el año, para el mes de octubre obtuvo el 52,3%(1.169), las principales causas de PQRD para este municipio fueron por falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicios, es de anotar que en este municipio se concentra la mayor cantidad de afiliados de la EPS que corresponden al 30,9% del total de la población afiliada en el mes de octubre (1.697.893) también comprende una mayor demanda de servicios por la presencia de IPS de mayor complejidad.

En el segundo lugar se encuentra el municipio de Bello con el 6,9%(155), proporcionalmente es el segundo municipio con mayor número de afiliados de la EPS (84.924), al igual que en el municipio de Medellín, la primera causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica y solicitud de autorización de servicio.

En tercer lugar se sitúa el municipio de Apartadó, con el 3,3%(74), al igual que el municipio de Medellín y Bello, la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada seguido de la solicitud de autorización de servicio (gráfico 8).

Es importante destacar que de los primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Copacabana tiene la tasa más alta de PQRD por número de afiliados de 3 por cada 1.000, los cuatro municipios restantes presentan una tasa de 2 por cada 1.000.

Gráfico 8. Primeros cinco municipios con mayor número de PQRD Savia Salud EPS octubre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018

PQRD por ámbito

Las PQRD se clasifican de acuerdo al ámbito así:

- Interno: PQRD radicadas a la EPS.
- Externo: PQRD radicadas a otros actores del sistema.

Las PQRD del ámbito interno están relacionadas con las actividades propias de la EPS tales como:

- Generación de autorizaciones.
- Cambio de IPS.
- Actitud del funcionario de la EPS.
- Afiliación entre otras

El ámbito externo hace referencia a las actividades o competencias de la red tales como:

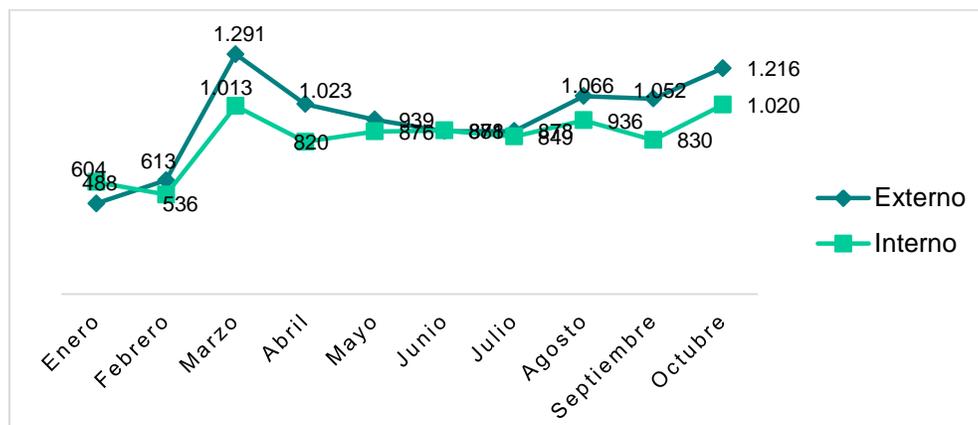
- Dispensación de medicamentos.

- Oportunidad en las citas médicas.
- Prestación del servicio en la IPS, entre otras.

En el mes de octubre el 54,4%(1.216) de las PQRD radicadas en la EPS pertenecen al ámbito externo, la principal causa fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y falta de oportunidad en la entrega de medicamentos No PBS.

Para el ámbito interno la principal causa de PQRD fue la solicitud de autorización del servicio y la demora de la referencia y contrareferencia (gráfico 9).

Gráfico 9. PQRD según ámbito, Savia Salud EPS 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

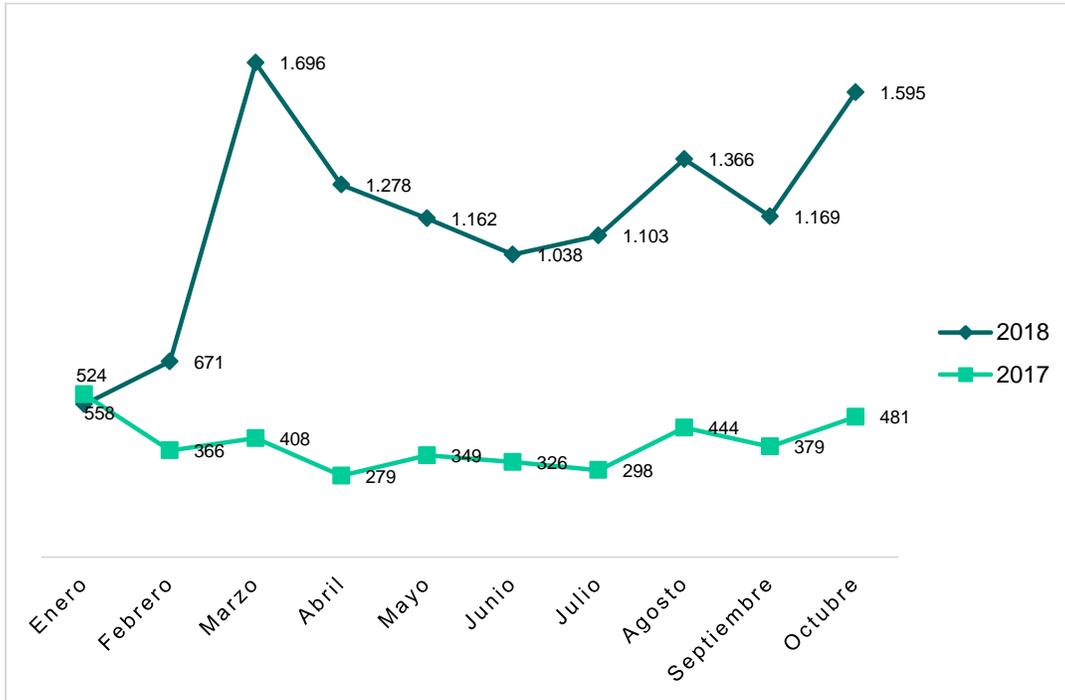
cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

Entidades

La Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) fue el ente de vigilancia y control que radicó el mayor número de PQRD en el mes de octubre con 1.595 casos que representan el 73,3% de todas las PQRD que ingresaron a la EPS, al igual que en el mes de septiembre la principal causa de PQRD fue la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada y la solicitud de autorización de servicio.

Realizando el comparativo con las PQRD radicadas por la Supersalud en el mes de octubre de 2018 y el mismo periodo en el año inmediatamente anterior, se observa un incremento del 212,8%, pasando de 481 en 2017 a 1.595 en 2018, (gráfico 10).

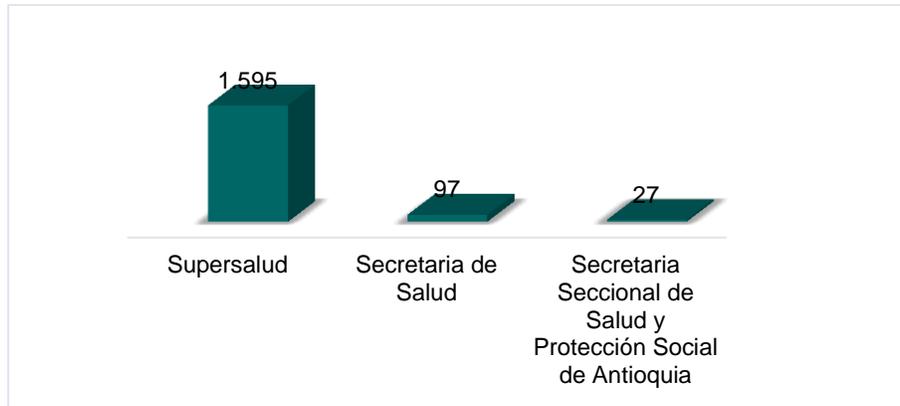
Gráfico 10. Comportamiento histórico PQRD Supersalud 2017-2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS 2017- 2018.

Otros entes de vigilancia y control que radicaron PQRD fueron la Dirección Seccional de Salud de Antioquia y Secretarías de Salud Municipales, los principales motivos de PQRD por estos entes fueron la solicitud de autorización de Servicio y falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada (gráfico 11).

Gráfico 11. PQRD por entidades Savia Salud EPS octubre 2018.



Fuente: Módulo servicio al cliente IntegraARS Savia Salud EPS octubre 2018.

Conclusiones

- La falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada continua siendo la primera causa de PQRD para este mes, con un aumento del 8,0%, las especialidades que predominaron fueron oftalmología, neurología y ortopedia y traumatología.
- Para disminuir el número de PQRD por demora en la asignación de citas y solicitud de autorización de servicio, se continúa por parte de la Subgerencia de Salud oficiando a las IPS con mayor número PQRD en el mes de acuerdo con el reporte de las PQRD abiertas.
- Los municipios de Medellín, Bello y Apartadó presentaron el mayor número de PQRD, consecuentemente estos municipios presentan el mayor número de afiliados, la principal causa está relacionada con la consecución de citas de consulta médica especializada y solicitudes de autorización de servicio.
- Aunque Bello es el segundo municipio con mayor población afiliada, este presenta la misma tasa de PQRD del municipio de Medellín dos PQRD por cada 1.000 afiliados.
- Desde la Coordinación de Atención al Ciudadano se viene realizando acercamiento personalizado con los gestores a través de las visitas a los municipios en la cual se fortalece el compromiso con la disminución de las PQRD



al ser más resolutivas y mejorar la actitud de servicio en la sede de atención al afiliado.

Elaboró: María Yesenia Perea
Analista atención al Ciudadano
Revisó: AIGG